

Journal Homepage: www.ijo-bs.com
International Journal of Business Society
Contents lists available at: https://www.ijo-bs.com/issue.html



THE RELATION BETWEEN PERSONAL ADJUSTMENT AND PSYCHOLOGICAL CONTRACT FOR CUSTOMER SERVICE CENTERS IN TELECOMMUNICATIONS SECTOR

Hager Mohamed Abou El Fadl Mostafa
Doctor of Business Administration, Faculty of Commerce, Cairo University; hagerfadl@hotmail.com

العلاقة بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي للعاملين بخدمة العملاء بقطاع الاتصالات

هاجر محمد أبو الفضل مصطفى
دكتوراه إدارة الأعمال- كلية التجارة، جامعة القاهرة

Information of Article

Article history:
Received 19 Nov 2018
Received in revised form 12 Dec 2018
Accepted 31 Jan 2019
Available online 8 Feb 2019

Keywords:
Psychological contract Violation; Psychological contract fulfillment; Personal adjustment; Social adjustment.

ABSTRACT

This study aims to investigate the correlation between personal adjustment and psychological contract fulfillment. A random sample of customer service centers staff was selected in Telecommunication sector in Egypt. The researcher used the method of self-report to answer the survey and used the descriptive analytical method. The data was collected by surveying customer service employee's opinions. Findings of the study showed a negative relationship between psychological contract violation and social adjustment for the selected sample. This research will be limited to the staff of the customer service centers of the telecommunications companies operating in the Egyptian market in 2017 as well as to test the relationships specified in the research model.

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة الارتباطية بين القدرة على التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي. تم اختيار عينة عشوائية من موظفي مراكز خدمة العملاء بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر. استخدم الباحث طريقة التقرير الذاتي للإجابة على الاستطلاع واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تم جمع البيانات عن طريق استقصاء أراء العاملين بمراكز خدمة العملاء بقطاع تكنولوجيا المعلومات. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي للعاملين بخدمة العملاء بقطاع الاتصالات فى مصر. سوف يقتصر هذا البحث على موظفي مراكز خدمة العملاء لشركات الاتصالات العاملة في السوق المصري في عام 2017 وكذلك لاختبار العلاقات المحددة في نموذج البحث.

الكلمات المفتاحية: انتهاك العقد النفسي - الوفاء بالعقد النفسي - التوافق الاجتماعي- التوافق الشخصي

1. مقدمة

وفقًا لنظرية التبادل الاجتماعي واستنادًا إلى النظرية المعيارية يتوقع الموظفون المعاملة بالمثل، أى أنه سيكون هناك توازن بين ما يقدمونه وما يتلقونه (Blau, 1964). إذا لم يقم أحد الطرفين بالمعاملة بالمثل فإن عدم التوازن يتنامى بين الموظف وصاحب العمل ، وإذا شعر الموظفون أن أصحاب العمل لم يفوا بوعودهم فمن المتوقع وجود انخفاض واضح في الرضا الوظيفي (Taylor & Tekleab, 2004).

تعتبر قيم الأفراد من المؤثرات المهمة التى تشكل دور فى تكوين العقود النفسية للأفراد (Cohen, 2012)، كما تلعب قيم الموظف في مكان العمل دور هام جدا فى نجاح العلاقات بينه وبين الزملاء والمرؤوسين.

أكد (Cohen, 2012) على تأثير قيم الأفراد على عقدهم النفسي، حيث وجد أن قيم الموظف تنعكس في مكان العمل وتؤثرعلي القيم المدركة. كما أن الشخصية تؤثر علي حدة ادراك وجود خرق للعقد النفسي من عدمه (Raja et al. 2004; Del Campo 2007).

لكن مجموعة أخرى من الباحثين أكدت على أن الناس تختلف في الطريقة التي يتفاعلون بها أثناء الخرق، حيث أن الناس يتصرفون بشكل مختلف عن بعضهم البعض وذلك يرجع الى اختلاف بعض العوامل والسمات الشخصية (Digman1990). اهتمت العديد من الدراسات ببحث أثر الاختلاف الشخصي مثل نموذج السمات الخمس الكبرى والذى يؤكد على وجود ارتباط بين شخصية ومواقف العمل (Barrick & Mount, 1991) ، فأكدت النتائج أن الشخصية قد تؤثر على العقد النفسي (Raja, Johns & Ntalianis, 2004; Mostafa, 2018).

إن العقد النفسي المتوازن يحسن الفعالية التنظيمية (Calo, 2006). ومع ذلك يختلف العقد النفسي بين الأفراد على أساس الخصائص الشخصية والتوليد والإدراك ومستوى التفاعل بين صاحب العمل والموظف (Baral & Deepthi، 2013).

وفقا للدراسات السابقة ، فإن معظم الباحثين يعرفون أن هناك تأثير للشخصية على العقد النفسي. (Raja et al. 2004).

إن الحفاظ على علاقة إيجابية بين صاحب العمل والموظف أمر أساسي إلى حد كبير ، وإلا فقد ينتج عنه الكثير من العواقب السلبية مثل انخفاض مستوى الرضا الوظيفي ، وانخفاض مستوى الالتزام، وزيادة التوقع إلى حد بعيد.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2019.2115

2. الدراسات السابقة

العقد النفسي
أكد (Anderson, 1996) أن العقد النفسي يتكون عندما يدرك الموظف أن المنظمة ملتزمة بالرد بالمثل على مساهماته في المنظمة، أي "علاقة تبادليه"، ويتكون العقد من عمليات (البناء، التفسير، والتصحيح) التي من خلالها يكوّن الأفراد صورتهم وتخيلاتهم عن بيئة العمل والمناخ التنظيمي، وبالتالي السلوكيات التي تظهر منهم في بيئة العمل.
قدم (Armstrong, 2006) العقد النفسي على أنه التوقعات أو الآمال الخاصة لكل من النمو الشخصي والمكافأة والقدرة على التكيف ونظم العمل التي يتشارك فيها الأفراد، وبالتالي فإنها تُكوّن منظومة المعتقدات والقيم والاحتياجات، ويترسخ لدى العاملين شعور أن هذه هي الالتزامات المطلوب من رب العمل الوفاء بها ودعمها واحترامها والحفاظ عليها .
تعتبر العقود النفسية مكونات ضرورية للمنظمات ، كما أن الاستخدام الصحيح لها من الطرفين (الموظفين وأصحاب العمل) يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية (Rousseau & Kraatz ،Robinson1994). وكما أن صاحب العمل يلعب دورًا هامًا في بقاء الموظف في إحدى المؤسسات، فإن الموظف يلعب أيضًا دورًا مهمًا في فعالية المؤسسة وكفاءتها (Briner & Conway, 2002b).
يوصف العقد النفسي بأنه اعتقاد الموظف بشأن الالتزامات المشتركة القائمة بين الموظف والمنظمة (Rousseau1989). تستند معتقدات الموظف إلى الاعتقاد بأن الوعود التي قدمها صاحب العمل، مثل الأجور، والفرص، والتدريب الوظيفي، وكتبادل لها، يقدم الموظف جهودًا وإبداعًا ووقتًا للمؤسسة (،Rousseau1989).
تبعاً ل Morrison and Robinson (1997) فإن اختراق العقد النفسي يعني أن الالتزامات التى توقعها الموظف من المنظمة لم يتم الوفاء بها. على الرغم من أن الإخلال يمكن أن يضر بالعلاقة بين الموظفين وأصحاب العمل، إلا أنه له أيضًا تأثيرات عميقة على المؤسسة لأن هؤلاء الموظفين الذين لديهم عقد نفسي متضائل يمكن أن يفعلوا الحد الأدنى من العمل وقد يواجهون مستويات منخفضة من الدعم التنظيمي (Rousseau،1989).
إن تصورات الموظف عن انتهاك العقد النفسي لها عواقب سلبية على المنظمات مثل انخفاض الأداء والالتزام والرضا ودوران العمالة (Rousseau & Kraatz ،Robinson,1994)، وزيادة معدل النية فى ترك العمل (Feldman & Turnley, 1998) ، ارتفاع النية فى ترك العمل ومعدل دوران الموظفين (Guimaraes & Igbaria1999)، انخفاض الرضا الوظيفي (Tekleab و Takeuchi و Taylor، 2005)، كما أن الخرق يمكن أن يدمر أداء الموظف ويخلق النزاعات بين الموظفين وأصحاب العمل، وبالتالي يؤثر سلبًا على أرباح المؤسسة (Rousseau, 1989).
فسّر (Wong & Weiner,1981) كيف أنّ الفرد عندما يتعرض لتجربة خرق العقد يبدأ في استيعاب الحدث الذى تم خرقه، حيث رأى (Ortony et al., 1988) أن تفسير الحدث التي تم خرقه يعتبر نقطة تحول حيث أنه يتوسط العلاقة بين الخرق وإحساس الانتهاك، فهي تساعد على تحديد حدّة المشاعر السلبية التي يشعر بها الموظف.
وفقًا (Ryan, 2011) يمكن يتم تحديد أسباب خرق العقد النفسي المدرك بسبع أسباب رئيسية وهم: العلاقات الاجتماعيه - مقارنة العقد النفسي - التغيير التنظيمي - الدعم التنظيمي - وعود منقوصة - تفسيرات الخرق - الاختلافات الشخصية.
أثناء الخرق يكون لدى الموظفين ردود فعل سلبية بسبب الوعود التنظيمية التي لم يتم الوفاء بها، مثل مشاعر المعاملة غير العادلة وبدون دوافع لإظهار الجهود للمنظمة (Rousseau,1989).
الرضا والانتهاك وعلاقتهم بالتوافق الشخصي
ركزت الأبحاث في المقام الأول على الوفاء بالعقود أو خرقها ونتائجها في حين لم يكن هناك اهتمام كبير بكيفية أو لماذا يضع الموظفون مواقف تعاقدية معينة (Burning & Tallman, 2008 لكن أكدت الدراسات علي أن الكثير من العوامل الفردية والتنظيمية تؤثر على العقد النفسي ومن بين هذه العوامل الفردية والتنظيمية (الشخصية) كمؤثر أساسي.
أكد مجموعة من الباحثين على أن الناس تختلف في الطريقة التي يتفاعلون بها أثناء الخرق، حيث أن الناس يتصرفون بشكل مختلف عن بعضهم البعض وذلك يرجع الى اختلاف بعض العوامل والسمات الشخصية (Digman1990). اهتمت العديد من الدراسات ببحث أثر الاختلاف الشخصي مثل نموذج السمات الخمس الكبرى والذى يؤكد على على وجود ارتباط بين شخصية ومواقف العمل (Barrick & Mount, 1991) ، فأكدت النتائج أن الشخصية قد تؤثر على العقد النفسي (Raja, Johns & Ntalianis, 2004).
القدرة علي توافق الشخصي أحد أهم هذه المؤشرات فتبعاً ل (Rousseau & Schalk, 2000) أن المنظمات تبحث بشكل متزايد عن الذين لا يؤدون أداءً جيدًا فحسب، بل أيضًا يتمتعون بالمرونة والقدرة علي التكيف مع التغيير.
كما وجد (2004) Raja, Johns, and Ntalianis أن الموظفين الذين يتمتعون بدرجة عالية من التوافق بشكل عام هم الأقل عرضة للشعور بالانتهاك. ويتوقع أن المنظمة تسعي الى دعم ومساعدة الاشخاص الذين لديهم قدرة على التوافق في مكان العمل عن غيرهم ويؤدى ذلك فى النهايه الى الشعور بالوفاء بالعقد التنظيمي (McCrae & Costa، 1992) ، حيث أكدت الدراسات على أن القدرة على التوافق ترتبط طرديا مع الرضا الوظيفي (Judge et al.، 2002). واقترح الباحثون أيضا أنه خلال الخرق ، سيكون لدى الموظفين ذوي القبول العالي أعلى مستوى من الرضا الوظيفي من ذوي المستويات المنخفضة من التوافق ، وذلك بسبب تعاونهم (Raja، Ntalianis & Johns، 2004).
يتضح مما سبق أن الدراسات أكدت على أن نقص القدرة على التوافق يوثر سلبياً على شعور الوفاء بالعقد النفسي، ومن هنا نشأ السؤال البحثي "هل التوافق الشخصي مرتبط بالرضا عن العقد النفسي ؟"

3. المنهجية

سعت الدراسة إلى اختبار العلاقة الارتباطية بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي تجاه المنظمة والمدير. أكد (Hiltrop, 1995) أنّ العقد النفسي يعطي الأمان والاستقرار، وانتهاكه بالضروره يؤدى إلى حالة من الارتباك وعدم الشعور بالأمان. أى أنه من المتوقع وجود ربط محتمل بين القدرة على التوافق الشخصي والشعور بالانتهاك أو الرضا عن العقد النفسي الذى قد يحدث من جانب المنظمة أو المدير في بعض الأبعاد المادية مثل المكافأة أو تغيرات العقود أوالتقلص التنظيمي.
أكد كلا من (Tsui, Pearce, Porterand Tripoli, 1997) أن العلاقة بين العمال ورب العمل، تختلف عن العلاقة بين العمال والمنظمة وهذا يعنى اختلاف العقد النفسي في كل حالة. كما أكدت دراسة (مصطفي، 2016) أن هناك فرق بين الشعور بالرضا عن العقد النفسي تجاه المنظمة وتجاه المدير. فبفحص عينة الدراسة وجد أن بعض العاملين شعر بالرضا عن العقد النفسي تجاه المنظمة لكنه يشعر بالانتهاك من جهة المدير أو العكس. لذلك فقد نميز بين نوعي الرضا (تجاه المنظمة/ تجاه المدير). وعليه نشأ تساؤلين فرعين للبحث:
" هل التوافق الشخصي يرتبط برضا الموظف عن عقده النفسي مع المنظمة؟"
" هل التوافق الشخصي يرتبط برضا الموظف عن عقده النفسي مع المدير؟"
وعليها تم صياغة الفروض كما يلى:
الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلاله إحصائية بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي من قبل المنظمة.
الفرض الثانى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلاله إحصائية بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي من قبل المدير.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2019.2115

لم يستدل الباحث على دراسات اهتمت بفهم العلاقة بين المصطلحين بشكل واضح،
وعليها تم صياغة الفروض كما يلى:
الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلاله إحصائية بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي من قبل المنظمة.
الفرض الثانى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلاله إحصائية بين التوافق الاجتماعى وانتهاك العقد النفسي من قبل المدير.

1.3 عينة الدراسة

نظراً لمحددات الوقت والجهد والتكلفة فإنه يصعب استخدام أسلوب الحصر الشامل لجمع البيانات، وتم استخدام أسلوب العينة، والعينة المختارة عبارة عن عينة عشوائية من العاملين دون الإدارة العليا بقطاع خدمة العملاء Call Center في شركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري لسنة 2017. تم اختيار العينة من خدمة العملاء التى تتعامل مع العميل عن طريق الهاتف كنوع من التوحيد للظروف وطرق التقييم للأداء التي تتمتع بها الوظيفة. اختار الباحث في الدراسة قطاع خدمه العملاء لثلاث أسباب:

أولا: تقييم أداء العاملين في مجال خدمه العملاء بشكل عام وفى شركات الاتصالات بشكل خاص يقوم على نفس المعايير.

ثانيا: أغلب المعايير يتم تقييمها عن طريق نظام الكتروني لا يتم فيه التدخل البشرى وتتمثل في:

- ساعات الجهوزية ready time
- المكالمات المهملة alert time out
- التحكم في الوقت AHT، (Average of handling time)

ثالثا: هناك مقياس واحد يتم عن طريق العنصر البشرى وهو تقييم درجة الجودة في أداء المكالمات. ويتم الحكم على هذا العنصر عن طريق عدة محاور تتمثل فيما يلى:

- سيناريو المكالمة "تحيه البداية/ نهاية المكالمة/ شكر العميل على الانتظار".
- الأسلوب واللباقة "القدرة على استخدام الصوت/ الالفاظ المناسبة".
- التواصل "عدم الانقطاع عن العميل خلال المكالمة"
- الذكاء المهني "القدرة على حل المشكلات والتحايل على العقبات/ التركيز/ تفهم طلبات العملاء".
- التعاون والمصداقية "القدرة على ايجاد حلول بديله للعميل لحل مشكلته أو فرص جديده تهدف إلى تقديم خدمه أفضل".
- القدرة على الوصول للمطلوب.

2.3 أدوات قياس متغيرات الدراسة

استخدم الباحث مقياس (Rousseau, 1989) لقياس مدى ادراك الفرد الرضا عن عقده النفسي عن طريق سؤال المبحوث عن مشاعره تجاه المنظمة. لكن بالتحليل تبين من العمليات الإحصائية أن هناك فرق بين الشعور بالرضا من قبل المنظمة ومن قبل المدير. بفحص العينة الاستطلاعية وجد الباحث أن هذا الاختلاف يؤثر على نتائج البحث. ففي هذه الحالة نجد أن مقياس الرضا الكلى لن يعبر عن الشعور الشديد بالرضا بسبب تداخله مع "شعور الوفاء" للجانب الأخر. لذلك، وحرصا على النتائج وجد الباحث أن تميز مصدر الرضا والانتهاك له بالغ الأثر في صدق النتائج. ويتفق ذلك مع كل من (Tsui, Pearce, Porterand Tripoli, 1997) حيث أكدوا أن العلاقة بين العمال ورب العمل، تختلف عن العلاقة بين العمال والمنظمة وهذا يعنى اختلاف العقد النفسي في كل حالة.

ولقياس التوافق الشخصي استخدم الباحث مقياس التوافق لهيو. إم .بل، والذي أعده باللغة العربية محمد عثمان نجاتي يتضمن (24) عبارة.
قام الباحث باختيار المقياس للمبررات الاتية:
1/ وضوح فقراته وسهولة فهمها.
2/ تم استخدامه في كثير من الدراسات التربوية والنفسية واثبت مصداقيته.

3.3 العينة الاستطلاعية

قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة علي عينة استطلاعية 30 مفرده من العاملين بخدمة العملاء Call Center بشركات الاتصالات وذلك للتحقق من صدق وثبات الأدوات.

بعد أن قام الباحث باختبار المقياس في صورته الأولية في دراسة استطلاعيه قوامها 30 مفرده من العاملين بخدمه العملاء بشركات الاتصالات الأربع، وكان المقياس يحتوي على (24) عبارة للتوافق الاجتماعى و(18) عبارة للرضا عن العقد النفسي، استخدمت فيها طريقة التقرير الذاتي، ويطلب من المستقصي منه تحديد مدى اتفاقه المستقصي منه مع البند على مقياس "Likert Scale" الخماسي. طلب الباحث من المستقصي منهم تحديد مدى مناسبة عبارات المقياس لقياس محاور متغير التوافق الاجتماعى، ومدى مناسبة كل عبارة للمجال الذي تنتمي اليه . وجعلت الخيارة الأتية للحكم على العبارات (اوافق تمام/ اوافق/ محايد/لا اوافق/ لا اوافق تماما)، ثم جُمعت الاستمارات من المستقصي منهم وفُرغت إجاباتهم في جداول خاصة.

بالحساب اتضح أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (0.01 – 0.05) لاقترابها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان. وجميع قيم معاملات الثبات دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على ثبات الاستبيان.

4.3 العينة الفعلية

تمثلت في العاملين بخدمة العملاء Call Center بشركات الاتصالات العاملة في قطاع الاتصالات بالسوق المصري. قام الباحث بتوزيع 400 قائمة استقصاء تحسباً لأى اخفاق يحدث بعد استرداد القوائم. تم جمع عدد 373 قائمة صحيحة منها 23 قائمة غير صحيحة ليصبح العدد النهائي محل الدراسة 350 قائمة.

4. تحليل البيانات

بتحليل التوزيع الوصفى لأفراد عينة البحث تبين أن 208 من أفراد عينة البحث ذكور بنسبة 59.4%، بينما 142 من أفراد عينة البحث إناث بنسبة 40.6%. 133 من أفراد عينة البحث يعملون بالمصرية للاتصالات بنسبة 38%، بينما 80 فرد يعملون بشركة اتصالات بنسبة 22.9%، 74 فرد يعملون بشركة موبينيل بنسبة 21.1%، وأخيرا 63 فرد يعملون بشركة فودافون بنسبة 18%.بالنسبة للسن فإن 164 فرد تراوحت أعمارهم من 30 لأقل من 40 سنة بنسبة 46.9%، يليهم 111 فرد أقل من 30 سنة بنسبة 31.7%، وأخيرا 75 فرد من 40 سنة فأكثر بنسبة 21.4%. أما سنوات عملهم بخدمة العملاء فأن 144 من أفراد عينة البحث تراوحت عملهم من سنوات من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 41.1%، يليهم 125 فرد أقل من 5 سنوات بنسبة 35.7%، وأخيرا 81 فرد 10 سنوات فأكثر بنسبة 23.1% . (مرفق جدول 1)

وللتحقق من صحة الفروض تم عمل مصفوفة ارتباط بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي. بلغت درجة الارتباط بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي تجاه المنظمة 0.607، التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي تجاه المدير 0.885. أما درجة الارتباط بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي الكلي فقد بلغ - 0.836. (مرفق جدول 2)

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2019.2115

أظهرت النتائج الاحصائية وجود علاقة ارتباط طردي بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي عند مستوى دلالة (0.01)، (0.05). أى أنه كلما زاد التوافق الشخصي كلما زاد الرضا عن العقد النفسي تجاه المنظمة ، كذلك كلما زاد التوافق الشخصي كلما زاد لرضا عن العقد النفسي تجاه. وعليها يتم قبول الفروض.

5. النتائج والمناقشة

اتضح من نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسي بين التوافق الشخصي والعقد النفسي. فالتوافق الشخصي كان ذا صلة واضحة بالشعور بالرضا عن العقد النفسي. يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الانتهاك أو الخرق الذى قد يحدث من جانب المنظمة في بعض الأبعاد المادية قد يؤدى إلى وجود عوائق اقتصاديه تمنع وجود توافق العام كما أكد (عوده ومرسى، 1984)، حيث أكدا علي أن نقص المال وعدم توفر الإمكانات المادية مثل عائق يمنع الكثير من القدرة علي الشعور بالتوافق ناتج عدم قدرتهم علي تحقيق أهدافهم وقد يسبب لهم الشعور بالإحباط، فالفقر يعتبر عائقا يمنع من إشباع الحاجات الأساسية ويسبب الألم وسوء التوافق النفسي بأنواعه.
اتفق (Rousseau,1989) مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، حيث أكد أنه في العلاقات المخترقة يميل الموظفون إلى ردود أفعال سلبية، حيث أنهم لا يجدوا دوافع حقيقية لإظهار جهودهم في منظمة لم تفي بوعودها السابقه معهم (Rousseau,1989).
اتفقت أيضاً نتائج الدراسة الحالية مع ما توصل اليه (Raja, Johns, and Ntalianis 2004) حيث أكد علي العلاقة الايجابية بين التوافق العام والرضا عن العقد النفسي . كما أوضح (Judge et al., 2002) أن القدرة على التوافق ترتبط طردياً مع الرضا أيضاً.
يمكن تفسير النتيجة التي توصل لها البحث بأن الشعور بالانتهاك أو الرضا يحدث نتيجة القدرة علي التوافق الشخصي والذي يعد أحد المتغيرات الشخصية التى تختلف باختلاف القدرات والمهارات والخبرات. فالمرونه والقدرة علي التكييف تجعل الشخص يري بعض الأبعاد التي يغفل عنها غيرة. كما قد تؤهله لتولي مهام أكثر في المنظمة فتكسبه نوع من الرضا وتفهم أكبر وأعمق لرؤية المنظمة.
ويمكن تفهم ذلك في إطار عملي أنه في حالة الشعور بأن المنظمة لم تفي بتعهداتها تجاه العامل أو أنها تسعى إلى التهرب من التزاماتها فإن العامل يكون أكثر تعرضاً للإحباط وأقل رغبه في العمل وقد يصل الأمر الي الشعور بالانتهاك. لذلك فإن القدرة علي تخطي المشاعر السلبية من أهم مسببات النجاح.
وينطوى التوافق علي هذه القدرة، حيث أن القادرين على التوافق لديهم قدرة على الاندماج مع الاختلافات وتخطي المشاعر السلبية التى تتولد في بدايه التعارف على المجتمع الجديد مثل الخوف من الرفض والخوف من الفشل مثلا.
كما أن للتعامل مع المشاعر السلبية أهمية كبيرة في الأداء الناجح. فالمشاعر تؤثر بشكل إيجابي على التعامل بشكل جيد مع الأفكار وتسهم في عمليه الأبداع والتفكير الإيجابي، فالمشاعر الجيدة والمزاج الإيجابي يحفز الإبداع وحل المشكلات. كما أن المشاعر الإيجابية تساعد الفرد على تصنيف وتنظيم المعلومات (الخضر، 2002).وبما أنالعلاقة بين طرفي العقد النفسي تبادلية فإن الأداء الناجح يؤثر علي وفاء الطرف الأخر بوعوده.
الحالة الشعورية أيضاً تؤثر علي الحالة العقلية. فمن يقع فريسة لمثل هذه الحالات لا يستطيع استيعاب المعلومات بكفاءة، حيث أن تحصيل المعلومات _ناهيك عن الاستفادة منها_ هو ناتج حاله من الاستقرار العقلي الذى لا يتوافر في حالات القلق النفسي، فحين تهاجم الإنفعالات التركيز فإنها تعطل القدرة العقلية _وخاصة الذاكرة العاملة_ وهي القدرة على استحضار المعلومات التي ترتبط بالمهمة التي يواجهها الفرد (robinson & schott, 2000) ويؤثر ذلك كله علي عقده النفسي تجاه المنظمة أو المدير.

6. الخلاصة والتوصيات

أن العقد النفسي كعلاقة تبادليه يتكون عندما يدرك الموظف أن المنظمة ملتزمة بالرد بالمثل على مساهماته بها. لكن يختلف العقد النفسي بين الأفراد على أساس الخصائص الشخصية والإدراك ومستوى التفاعل بين صاحب العمل والموظف. أكد الباحثين على أن الناس تختلف في الطريقة التي يتفاعلون بها أثناء الخرق، حيث أن الناس يتصرفون بشكل مختلف عن بعضهم البعض وذلك يرجع الى اختلاف بعض العوامل والسمات الشخصية
إن سمات الشخصية تؤثر علي حدة ادراك وجود خرق للعقد النفسي من عدمه، كذلك قيم ومهارات الأفراد التي يستخدمونها لبناء عقدهم النفسي. وفقًا (Ryan, 2011) يمكن يتم تحديد أسباب خرق العقد النفسي المدرك بسبع أسباب رئيسية منها الاختلافات الشخصية.
أكدت الدراسات أن المنظمات تبحث بشكل متزايد عن الذين يتمتعون بالمرونة والتكيف مع التغيير، حيث وُجد أن الموظفين الذين يتمتعون بدرجة عالية من التوافق هم الأقل عرضة للشعور بالانتهاك.
اهتمت الدراسة الحالية بالاجابة علي تساؤل هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلاله إحصائية بين التوافق الشخصي والشعور بالرضا عن العقد النفسي. تم استخدام أسلوب العينة، والعينة المختارة عبارة عن عينة عشوائية من العاملين دون الإدارة العليا بقطاع خدمة العملاء Call Center في شركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري لسنة 2017. وتم اختيار العينة من خدمة العملاء. قام الباحث بتوزيع 400 قائمة استقصاء تحسباً لأى اخفاق يحدث بعد استرداد القوائم. تم جمع عدد 373 قائمة صحيحة منها 23 قائمة غير صحيحة ليصبح العدد النهائي محل الدراسة 350 قائمة.
استخدم الباحث مقياس (Rousseau, 1989) لقياس مدى ادراك الفرد لشعور بالرضا عن العقد النفسي، كما استخدم الباحث لقياس التوافق الشخصي مقياس التوافق لهيو. إم .بل.
أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية بين التوافق الشخصي والشعور بالرضا للعقد النفسي، فالتوافق الشخصي كان ذا صلة واضحة بالشعور كقيمة مدركة بالرضا أو الانتهاك للعقد النفسي تجاه المدير أو المنظمة.
أكدت الدراسات علي وجود أسباب أخرى تؤثر على الطريقة التي يشعر بها الموظفون بالرضا عن وظائفهم مثل تنظيم العواطف الذي يلعب دورًا مهمًا في كيفية استجابة الموظفين لخرق العقد (Bal, Chiaburu & Diaz, 2011). فلا يمكن إنكار دور بعض العوامل الأخري التى قد تكون مؤثرة مثل الذكاء الاجتماعي وذكاء المشاعر. لذلك يقترح الباحث التحقق من العلاقة من خلال متغيرات وسيطة أخري تؤثر علي العلاقة. وفقاً لدراسة (Stok , Byron, 1996) فإن الذكاء الوجداني قادرة على التغلب على المشاعر السلبية. لذلك يقترح الباحث اضافة بعض المتغيرات مثل الذكاء الاجتماعي وذكاء المشاعر للتعرف علي العوامل الاخري المؤثرة. كما يقترح الباحث إعادةاختبار العلاقة بين المتغيرات في بيئات وقطاعات مختلفة نظراً لأن العقد النفسي يمثل قيمة مدركة تتأثر بالثقافات التنظيمية والاجتماعية.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2019.2115

References

Aaron Cohen, (2012) "The relationship between individual values and psychological contracts", Journal of Managerial Psychology, Vol. 27 Issue: 3, pp.283-301.

Andersson, L. M. (1996). "Employee cynicism: an examination using a contract violation framework". Human Relations, 49(11).

Armstrong, M., (2006) " A Handbook of Human Resource Management Practice", (10th ed.). London: Kogan Page Ltd

Bal, P. M., Chiaburu, D., & Diaz, I. (2011) "Does psychological contract breach decrease proactive behaviors? The moderating effect of emotion regulation", Group Organization Management, 36, 722-758.

Barrick, R. M., & Mount, M. K., (1991)" The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis" Personnel Psychology, 44: 1-26

Blau, P. M. (1964) " Exchange and power in social life", New York: John Wiley

Calo T.J. (2006). "The psychological contract and the union contract: A paradigm shift in public sector employee relations", Public Personnel Management, 35(4), 331-341.

Clare Rigg, John Sparrow, (1994) "Gender, Diversity and Working Styles", Women in Management Review, Vol. 9 Issue: 1, pp.9-16, https://doi.org/10.1108/09649429410050971

Conway, N., & Briner, R. B. (2002b) "Full-time versus part-time employees: Understanding the links between work status, the psychological contract, and attitudes", Journal of Vocational Behavior, 61, 279–301.

Costa, P. and McCrae, R. (1992) "NEO PI-R Professional Manual", Psychological Assessment Resources, Odessa, FL

Deepthi U. & Baral r, Dr. (2013)" Psychological contract fulfilment and its impact on employees' job attitudes: Does generations make any difference?", retrieved february 17, 2016, from http://vslir.iima.ac.in:8080/xmlui/bitstream/handle/11718/11498/OS-PP-221-Psychological_Contract_fulfilment_and_its_impact_on_Employees %E2%80%99_Cognitive_responses-323-Uppala_b.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Campo, R. (2007) "Psychological contract violation: an individual perspective", International Journal of Management, vol. 24, issue 1, pgs. 43-52

Digman, J. M. (1990) "Personality structure: Emergence of the five-factor model", Annual review of psychology, 41(1), 417-440. DOI:org/10.1146/annurev.ps.41.020190.002221

Gagne, M., & Deci, E.L. (2005)"Self-determination theory and work motivation", Journal of Organizational Behavior, 26, 331-362. http://dx.doi.org/10.1002/job.322

Igbaria, M., & Guimaraes, T. (1999)"Exploring differences in employee turnover intentions and its determinants among telecommuters and non-telecommuters"Journal of management information systems, 147-164

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002)"Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis", Journal of Applied Psychology, 87:530-54. DOI:10.1037/0021-9010.87.3.530

Mostafa (2018). Is there a relationship between the psychological contract violation and employees' ability to social adjustment in organizations? International Journal of Business Society, 2(10), 38-43

Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997) "When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops", Academy of Management Review, 22(1).

Ortony, A., Clore, G. & Collins, A. (1988)"The cognitive structure of emotions", Cambridge, England: Cambridge University Press.

Osterloh, M. and Frey, B. (2000)"Motivation, Knowledge Transfer, and Organizational Forms", Organization Science, 11(5), pp.538-550.

Raja U, G Johns and F Ntaliani (2004) "The impact of personality on psychological contracts", Academy of Management Journal 47(3), 350–367.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2019.2115

Robinson, S. L., Kraatz, M., & Rousseau, D. M. (1994)"Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study", Academy of Management Journal.

Rousseau, D.M. (1989) "Psychological and implied contracts in organizations", Employee Responsibilities and Rights Journal (2).

Rousseau, D.M., & Schalk, R. (2000) "Learning from cross-national perspectives on psychological contracts", In: D.M. Rousseau, & R. Schalk (Eds.), Psychological contracts in employment: Cross-national perspectives. Thousand Oaks, CA: Sage.

Ryan. K, (2011) " Understanding What Factors Influence a Perceived Psychological Contract Breach and Retaliation Among Irish Secondary School Teacher", MA in Human Resource Management Submitted to the National College of Ireland.

Tallman, RRJ & Bruning, NS (2008) , "Relating employee‟s psychological contract to their personality" , Journal of Managerial Psychology, Vol. 23, No.6, pp. 688-712.

Taylor, M.S., & Tekleab, A.G. (2004) "Taking stock of psychological contract research: assessing progress, addressing troublesome issues, and setting research priorities", In J. A-M. Coyle-Shapiro, L.M. Shore, M. S. Taylor, and L.E. Tetrick, (eds.) The Employment Relationship: Examining Contextual and Psychological Perspectives. Oxford: Oxford University Press. (pp 253-283).

Tekleab, Amanuel G. and Takeuchi, Riki and Taylor, M. Susan, (2005), "Extending the Chain of Relationships Among Organizational Justice, Social Exchange, and Employee Reactions: The Role of Contract Violations", Academy of Management Journal, Vol. 48, No. 1, pp. 146-157.

Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. M., & Tripoli, A. M. (1997) "Alternative approaches to employee-organization relationship: Does investment in employees pay off", Academy of Management Journal, 40(5).

Turnley, W. & Feldman, D.C., (1998) ,"Psychological contract violations during corporate restructure", Human Resource Management, vol. 37, issue 1, pgs. 71-83

Wong PTP and Weiner B (1981) "When people ask ‘why’ and the heuristics of attributional search", Journal of Personality and Social Psychology 40: 650–663.

الخضر،عثمان حمود،(2002)،" "الذكاء الوجداني: هل هو مفهوم جديد؟"،دراسات نفسية، مجلد12، عدد1.

روبنس ،بام ،جين سكوت (2000)،"الذكاء الوجداني"، ترجمة صفاء الأعسر وآخر. دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.

نجاتي، محمد عثمان (1989)،"الحديث النبوي وعلم النفس". دار الشروق، القاهرة، مصر.

مصطفي، هاجر (2016)، أثر التوافق النفسي على العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء البشري في حالات انتهاك العقد النفسي". دكتوراه. بحث غير منشور

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2019.2115

Appendix

جدول (1)

التوزيع الوصفى لأفراد عينة البحث

	العدد	النسبة%
الجنس		
ذكر	208	%59.4
أنثى	142	%40.6
الشركة التي تعمل بها		
المصرية للاتصالات	133	%38
فودافون	63	%18
موبينيل	74	%21.1
اتصالات	80	%22.9
السن		
أقل من 30 سنة	111	%31.7
من 30 سنة لأقل من 40 سنة	164	%46.9
من 40 سنة فأكثر	75	%21.4
عدد سنوات العمل بخدمة العملاء		
أقل من 5 سنوات	125	%35.7
من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات	144	%41.1
من 10 سنوات فأكثر	81	%23.1
الرضا عن العقد النفسي		
الرضا عن العقد النفسي تجاه المنظمة	404	%52.1
الرضا عن العقد النفسي تجاه المدير	371	%47.9

جدول (2)

مصفوفة الارتباط بين التوافق الشخصي والرضا عن العقد النفسي

	الرضا عن العقد النفسي تجاه المنظمة	الرضا عن العقد النفسي تجاه المدير	الرضا عن العقد النفسي ككل
التوافق الشخصي	*0.607	**0.885	**0.751

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2019.2115